การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟก.๑
เลขที่ วันที่
เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗
เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อฝ.วบ.ก.๑

๑. เรื่องเดิม

ตาม"คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงครั้งที่ ๒ เริ่มใช้งานตั้งแต่ มกราคม ๒๕๖๗ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า ที่เรียกว่า "ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า" (PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ทั่วประเทศ ให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กบล.ก.๑ ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกประเภทจากระบบ PEA-VOC System ในเขต กฟก.๑ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ไม่มีจำนวนข้อร้องเรียน และเดือน มกราคม – สิงหาคม ๒๕๖๗ มีข้อร้องเรียนสะสม จำนวน ๑ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ส.ค.	ม.ค-ส.ค.	ร้อยละ
๑	คุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าดับ)	๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒	การให้บริการ - ทั่วไป	๐	๐	๐.๐๐
๓	การให้บริการ - ระบบออนไลน์	๐	๐	๐.๐๐
๔	การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
๕	พฤติกรรมพนักงาน	๐	๐	๐.๐๐
๖	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
๗	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
รวมข้อร้องเรียน		**๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ - ทั่วไป, การให้บริการ - ระบบออนไลน์, การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภท (กฟส.ขนาด L, M, S และ XS) เดือน มกราคม - สิงหาคม ๒๕๖๗ มีดังนี้

๑. คุณภาพ...

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	การไฟฟ้า	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟส.พระพุทธบาท (M)	๑
๒	การให้บริการ - ทั่วไป	-	-
๓	การให้บริการ - ระบบออนไลน์	-	-
๔	การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า	-	-
๕	พฤติกรรมพนักงาน	-	-
๖	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๗	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ กบล.ก.๑ พิจารณาแล้ว เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนซ้ำอีก กระทบต่อภาพลักษณ์ PEA ดังนั้น จึงเห็นควรแจ้ง กฟจ.(CEO), กฟส.ขนาด L, M, S, และ XS ทุกแห่ง เร่งรัดส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาสาเหตุหลักส่วนใหญ่ ดังนี้

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๑. คุณภาพไฟฟ้า	-ไฟฟ้าตก	๑.๑ ให้ดำเนินการใช้ผลวิเคราะห์จากโปรแกรม OPSA ประกอบการพิจารณา ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ ดังนี้ ๑.๑.๑ วิเคราะห์หาหม้อแปลงระบบจำหน่ายที่มีการจ่ายโหลดเกินพิกัด ๑.๑.๒ วิเคราะห์หาแรงดันไฟฟ้าตกที่ปลายสายระบบจำหน่ายแรงต่ำของหม้อแปลงระบบจำหน่ายแต่ละเครื่อง ๑.๑.๓ คำนวณเปอร์เซ็นต์การจ่ายโหลดที่ไม่สมดุลของหม้อแปลงระบบจำหน่าย ๑.๑.๔ ระบุตำแหน่งที่เกิดปัญหาหม้อแปลงระบบจำหน่ายจ่ายโหลดเกินพิกัด และตำแหน่งที่มีปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ๑.๒ การแก้ไขแรงดันไฟฟ้าปลายสาย มีขั้นตอนการปฏิบัติ ๔ ขั้นตอน ๑.๒.๑ ให้คำนวณแรงดันไฟฟ้าตกจากหม้อแปลงถึงปลายสาย และให้ตรวจสอบแก้ไขการสมดุลของโหลดในสายจำหน่ายนั้น ๑.๒.๒ กรณีแรงดันไฟฟ้าปลายสายที่วัดได้ต่ำกว่าแรงดันที่คำนวณได้ แสดงว่าอาจมีการบกพร่องในสายจำหน่ายนั้น เช่น จุดต่อสายหลวมเป็น อ๊อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแท็ปหม้อแปลง โดยระมัดระวังไม่ให้แรงดันไฟฟ้าใต้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน ๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
	-ไฟฟ้าดับบ่อย -ไฟฟ้ากระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจเช็คจุดต่อในระบบจำหน่าย ด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟภ. อยู่เสมอ

๒. การให้บริการ...

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๒. การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน	-ความถูกต้องของข้อมูลจากเอกสาร -การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว -ความรวดเร็วของการให้บริการ -ความรวดเร็วในการบริการด้านระบบไฟฟ้า -พนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้องและชัดเจน -ความเท่าเทียมในการบริการ/มาตรฐานเดียวกัน -ความสุภาพและเต็มใจบริการของพนักงาน -การแต่งกายขอเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC1 อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงาน และลูกจ้างของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำชับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณีงดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้วาจาที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า -ความหลากหลายของช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำชับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งให้ถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกงดจ่ายไฟ	-ถูกงดจ่ายไฟ -การแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟ ได้รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอับอาย ได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดย แจ้งผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ เดือน มกราคม – สิงหาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๕๕๐ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๒) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้นขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๓ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า เดือน มกราคม – สิงหาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๙๗ เรื่อง ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

๓.๔ กฟส.พระนครศรีอยุธยา, กฟส.เมืองสระบุรี, กฟส.ลำลูกกา, กฟส.หนองแค และ กฟส.รังสิต ซึ่งเป็น การไฟฟ้าที่มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด ๕ อันดับ (รวม กฟส.ในสังกัด) โดยมีรายละเอียดพื้นที่ ตำบล และฟีดเดอร์(ตามเอกสารแนบ ๓)ขอให้เร่งตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขเป็นการเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ อันเป็นเหตุให้เกิดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะขึ้นอีก

๓.๕ การชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA เดือน มกราคม – สิงหาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๕๒ เรื่อง โดยมี การไฟฟ้าที่มีการชื่นชมสูงสุด ๓ อันดับ ได้แก่ กฟส.รังสิต, กฟส.ธัญบุรี และ กฟส.เมืองปทุมธานี ขอให้แจ้งให้พนักงานทราบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ตามเอกสารแนบ ๔)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียน ตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงครั้งที่ ๒ ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่มและยกเลิกข้อร้องเรียน ส่งให้ กบล.ก.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ **๒๗** ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ **๕** ของเดือนถัดไป เพื่อพิจารณาและหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงข้อมูลต่อไป โดยข้อมูลข้อร้องเรียนที่ กบล.ก.๑ ได้พิจารณาปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ และแบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ สามารถ Download ได้ที่ http://bit.ly/3qHno6L หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๑๙ ก.ย. ๒๕๖๗

(นายวรรณชัย จุลกัลป์)
รก.บล.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.)๑๔๙๘/๒๕๖๗

เรียน อฝ.ทุกฝ่าย, อก.สล., อก.ทุกกอง, ผจก.กฟจ.(CEO) และ ผจก.กฟส.ขนาด L, M, S, XS ทุกแห่ง

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๙ ก.ย. ๒๕๖๗

(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
อฝ.วบ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)

แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๓๑

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)														สถานะเดือน			ส.ค.-67
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.15) การให้บริการ - ทั่วไป		(3.1-3.6) การให้บริการ - ระบบออนไลน์		(4.1-4.12) การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า		(5.1-5.6) พฤติกรรมพนักงาน		(6.1-6.5) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		(7.1-7.2) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
1	กฟส.พระนครศรีอยุธยา (L)																		0
2	กฟส.นครหลวง (S)																		0
3	กฟส.ภาชี (XS)																		0
4	กฟส.บางปะหัน (S)																		0
5	กฟส.มหาราช (XS)																		0
6	กฟส.บ้านแพรก (XS)																		0
7	กฟส.เมืองอ่างทอง (M)																		0
8	กฟส.ไชโย (XS)																		0
9	กฟส.วิเศษชัยชาญ (S)																		0
10	กฟส.สามโก้ (XS)																		0
11	กฟส.ป่าโมก (S)																		0
12	กฟส.โพธิ์ทอง (S)																		0
13	กฟส.แสวงหา (XS)																		0
14	กฟส.เมืองสระบุรี (L)																		0
15	กฟส.เสาไห้ (XS)																		0
16	กฟส.หนองแซง (XS)																		0
17	กฟส.เมืองปราจีนบุรี (M)																		0
18	กฟส.ประจันตคาม (S)																		0
19	กฟส.บ้านสร้าง (S)																		0
20	กฟส.เมืองนครนายก (L)																		0
21	กฟส.ปากพลี (XS)																		0
22	กฟส.เมืองปทุมธานี (L)																		0
23	กฟส.สามโคก (S)																		0
24	กฟส.อรัญประเทศ (M)																		0
25	กฟส.โคกสูง (XS)																		0
26	กฟส.ตาพระยา (XS)																		0
27	กฟส.วัฒนานคร (S)																		0
28	กฟส.คลองหาด (XS)																		0
29	กฟส.รังสิต (L)																		0
30	กฟส.เสนา (M)																		0
31	กฟส.บางบาล (XS)																		0
32	กฟส.บางซ้าย (XS)																		0
33	กฟส.ผักไห่ (S)																		0
34	กฟส.ลาดบัวหลวง (S)																		0
35	กฟส.บางไทร (XS)																		0
36	กฟส.พระพุทธบาท (M)																		0
37	กฟส.หนองโดน (XS)																		0
38	กฟส.ท่าเรือ (M)																		0
39	กฟส.บ้านหมอ (XS)																		0
40	กฟส.ดอนพุด (XS)																		0
41	กฟส.กบินทร์บุรี (M)																		0
42	กฟส.วังตะเคียน (XS)																		0
43	กฟส.ธัญบุรี (L)																		0
44	กฟส.บางปะอิน (L)																		0
45	กฟส.แก่งคอย (L)																		0
46	กฟส.เมืองสระแก้ว (M)																		0
47	กฟส.เขาฉกรรจ์ (XS)																		0
48	กฟส.วังน้ำเย็น (S)																		0
49	กฟส.วังสมบูรณ์ (XS)																		0
50	กฟส.เมืองปทุมธานี 2 (L)																		0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)														สถานะเดือน			ส.ค.-67
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.15) การให้บริการ - ทั่วไป		(3.1-3.6) การให้บริการ - ระบบออนไลน์		(4.1-4.12) การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า		(5.1-5.6) พฤติกรรมพนักงาน		(6.1-6.5) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		(7.1-7.2) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
51	กฟส.วังน้อย (M)																		0
52	กฟส.ลำลูกกา (L)																		0
53	กฟส.คลองหลวง (L)																		0
54	กฟส.ลาดหลุมแก้ว (L)																		0
55	กฟส.หนองแค (M)																		0
56	กฟส.วิหารแดง (S)																		0
57	กฟส.ศรีมหาโพธิ (L)																		0
58	กฟส.ศรีมโหสถ (XS)																		0
59	กฟส.ท่าตูม (XS)																		0
60	กฟส.ประตูน้ำพระอินทร์ (M)																		0
61	กฟส.บ้านหินกอง (M)																		0
62	กฟส.หนองเสือ (M)																		0
63	กฟส.นาดี (M)																		0
64	กฟส.อุทัย (M)																		0
65	กฟส.องครักษ์ (M)																		0
66	กฟส.บ้านนา (M)																		0
67	กฟส.มวกเหล็ก (M)																		0
68	กฟส.วังม่วง (XS)																		0
69	กฟส.ซับสนุ่น (XS)																		0
70	สนง.กฟก.1																		0
ผลรวมทั้งหมด																			0.00%

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)														สะสม 1 ม.ค.-31 ส.ค. 2567			
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.15) การให้บริการ - ทั่วไป		(3.1-3.6) การให้บริการ - ระบบออนไลน์		(4.1-4.12) การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า		(5.1-5.6) พฤติกรรมพนักงาน		(6.1-6.5) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		(7.1-7.2) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
1	กฟส.พระนครศรีอยุธยา (L)																		0
2	กฟส.นครหลวง (S)																		0
3	กฟส.ภาชี (XS)																		0
4	กฟส.บางปะหัน (S)																		0
5	กฟส.มหาราช (XS)																		0
6	กฟส.บ้านแพรก (XS)																		0
7	กฟส.เมืองอ่างทอง (M)																		0
8	กฟส.ไชโย (XS)																		0
9	กฟส.วิเศษชัยชาญ (S)																		0
10	กฟส.สามโก้ (XS)																		0
11	กฟส.ป่าโมก (S)																		0
12	กฟส.โพธิ์ทอง (S)																		0
13	กฟส.แสวงหา (XS)																		0
14	กฟส.เมืองสระบุรี (L)																		0
15	กฟส.เสาไห้ (XS)																		0
16	กฟส.หนองแซง (XS)																		0
17	กฟส.เมืองปราจีนบุรี (M)																		0
18	กฟส.ประจันตคาม (S)																		0
19	กฟส.บ้านสร้าง (S)																		0
20	กฟส.เมืองนครนายก (L)																		0
21	กฟส.ปากพลี (XS)																		0
22	กฟส.เมืองปทุมธานี (L)																		0
23	กฟส.สามโคก (S)																		0
24	กฟส.อรัญประเทศ (M)																		0
25	กฟส.โคกสูง (XS)																		0
26	กฟส.ตาพระยา (XS)																		0
27	กฟส.วัฒนานคร (S)																		0
28	กฟส.คลองหาด (XS)																		0
29	กฟส.รังสิต (L)																		0
30	กฟส.เสนา (M)																		0
31	กฟส.บางบาล (XS)																		0
32	กฟส.บางซ้าย (XS)																		0
33	กฟส.ผักไห่ (S)																		0
34	กฟส.ลาดบัวหลวง (S)																		0
35	กฟส.บางไทร (XS)																		0
36	กฟส.พระพุทธบาท (M)		1													1		1	100.00%
37	กฟส.หนองโดน (XS)																		0
38	กฟส.ท่าเรือ (M)																		0
39	กฟส.บ้านหมอ (XS)																		0
40	กฟส.ดอนพุด (XS)																		0
41	กฟส.กบินทร์บุรี (M)																		0
42	กฟส.วังตะเคียน (XS)																		0
43	กฟส.ธัญบุรี (L)																		0
44	กฟส.บางปะอิน (L)																		0
45	กฟส.แก่งคอย (L)																		0
46	กฟส.เมืองสระแก้ว (M)																		0
47	กฟส.เขาฉกรรจ์ (XS)																		0
48	กฟส.วังน้ำเย็น (S)																		0
49	กฟส.วังสมบูรณ์ (XS)																		0
50	กฟส.เมืองปทุมธานี 2 (L)																		0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)														สะสม 1 ม.ค.-31 ส.ค. 2567			
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.15) การให้บริการ - ทั่วไป		(3.1-3.6) การให้บริการ - ระบบออนไลน์		(4.1-4.12) การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า		(5.1-5.6) พฤติกรรมพนักงาน		(6.1-6.5) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		(7.1-7.2) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
51	กฟส.วังน้อย (M)																		0
52	กฟส.ลำลูกกา (L)																		0
53	กฟส.คลองหลวง (L)																		0
54	กฟส.ลาดหลุมแก้ว (L)																		0
55	กฟส.หนองแค (M)																		0
56	กฟส.วิหารแดง (S)																		0
57	กฟส.ศรีมหาโพธิ (L)																		0
58	กฟส.ศรีมโหสถ (XS)																		0
59	กฟส.ท่าตูม (XS)																		0
60	กฟส.ประตูน้ำพระอินทร์ (M)																		0
61	กฟส.บ้านหินกอง (M)																		0
62	กฟส.หนองเสือ (M)																		0
63	กฟส.นาดี (M)																		0
64	กฟส.อุทัย (M)																		0
65	กฟส.องครักษ์ (M)																		0
66	กฟส.บ้านนา (M)																		0
67	กฟส.มวกเหล็ก (M)																		0
68	กฟส.วังม่วง (XS)																		0
69	กฟส.ซับสนุ่น (XS)																		0
70	สนง.กฟก.1																		0
ผลรวมทั้งหมด			1													1		1	100.00%
		1																	

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2567

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | |

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2567

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | |

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2567

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 2 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | |

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2567

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 2 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | |

ตารางสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 5 อันดับ

ลำดับ	การไฟฟ้า	หมู่	ตำบล	ฟีดเดอร์	รวม
1	กฟส.พระนครศรีอยุธยา	1	สำเภาล่ม	-	1
		2	บ้านกรด	-	1
			ไผ่ลิง	-	1
			วัดตูม	AYA09	1
			วัดยม	-	1
			หัวรอ	AYA01	1
		4	ไผ่ลิง	-	1
			บ้านเกาะ	AYB07	1
		5	หันตรา	-	1
		6	ไผ่ลิง	AYB05	1
		7	บ้านกรด	-	1
			ปากกราน	-	1
		9	ประตูชัย	AYA01	1
		11	บ้านกรด	-	1
		12	คลองตะเคียน	AYA08	1
		13	คลองตะเคียน	-	1
		-	คลองสวนพลู	RCO06	1
	กฟส.ภาชี	1	ลำผักกูด	-	1
			หนองขนาก	-	1
			ไผ่ล้อม	-	1
		2	โคกม่วง	-	1
		4	ดอนหญ้านาง	NKL05	1
		7	พระแก้ว	-	1
	กฟส.มหาราช	4	โรงช้าง	BPI05	1
			ผลรวม		24

ตารางสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 5 อันดับ

ลำดับ	การไฟฟ้า	หมู่	ตำบล	ฟีดเดอร์	ผลรวม
2	กฟส.เมืองสระบุรี	1	หนองยาว	-	1
		2	โคกสว่าง	-	1
			ตลิ่งชัน	-	1
		3	ตลิ่งชัน	-	1
		4	ตลิ่งชัน	-	2
			เขาดินพัฒนา.	-	1
		5	ตลิ่งชัน	-	2
		6	ห้วยป่าหวาย	-	1
		7	ห้วยบง	-	1
		8	ตลิ่งชัน	-	2
			หนองยาว	-	1
		10	หัวปลวก	-	1
		-	ตลิ่งชัน	-	1
			ปากเพรียว	-	3
				SRA05	1
			-	-	1
	กฟส.หนองแซง	4	เขาดิน	SRE03	1
	กฟส.เสาไห้	3	พระยาทด	-	1
		6	สวนดอกไม้	-	1
ผลรวม					24
3	กฟส.ลำลูกกา	1	บึงคำพร้อย	LLK07	3
		2	บึงทองหลาง	LLK04	1
		3	ลำลูกกา	-	1
		4	ลาดสวาย	KQU03	1
				-	1
		5	ลาดสวาย	KQU03	1
		6	ลำไทร	-	1
		7	บึงคำพร้อย	KHL02	1
			ลำไทร	-	1
		8	ลาดสวาย	-	1
		9	บึงคอไห	LLK08	2
		10	ลาดสวาย	KQU05	1
		12	บึงทองหลาง	-	1
		18	ลำลูกกา	LLK01	1
ผลรวม					17

ตารางสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 5 อันดับ

ลำดับ	การไฟฟ้า	หมู่	ตำบล	ฟีดเดอร์	ผลรวม
4	กฟส.หนองแค	3	นพรัตน์	-	1
		4	ศาลาครุ	-	2
		6	หนองจระเข้	-	1
		7	ไผ่ต่ำ	-	1
			หนองสรวง	-	1
			บ้านลำ	-	1
		8	หนองไม้ซุง	-	1
		-	หนองแค	-	3
			-	-	1
ผลรวม					12
5	กฟส.รังสิต	2	คลองหนึ่ง	-	1
		3	คลองหนึ่ง	-	1
		5	คูคต	-	1
		12	คลองหนึ่ง	BKA08	1
			คูคต	-	1
		16	คลองหนึ่ง	RGU04	1
		18	คูคต	-	1
		-	คลองหนึ่ง	-	1
				BKA12	1
			คูคต	-	2
ผลรวม					11

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชื่นชม													
		แผนกบัญชี	งานรับคำร้อง	งานรับชำระเงิน	งานจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า	งานงดจ่ายไฟ	งานต่อกลับมิเตอร์	งานแก้ไฟ	งานติดตั้งมิเตอร์	พนักงานรับโทรศัพท์	จุดคัดกรอง	งานก่อสร้าง	เรื่องลับ	พนักงานอื่น ๆ	รวม
1	กฟส.พระนครศรีอยุธยา (L)							2	1						3
2	กฟส.นครหลวง (S)														
3	กฟส.ภาชี (XS)								1						1
4	กฟส.บางปะหัน (S)														
5	กฟส.มหาราช (XS)														
6	กฟส.บ้านแพรก (XS)														
7	กฟส.เมืองอ่างทอง (M)													1	1
8	กฟส.ไชโย (XS)														
9	กฟส.วิเศษชัยชาญ (S)														
10	กฟส.สามโก้ (XS)														
11	กฟส.ป่าโมก (S)														
12	กฟส.โพธิ์ทอง (S)														
13	กฟส.แสวงหา (XS)														
14	กฟส.เมืองสระบุรี (L)					1								1	2
15	กฟส.เสาไห้ (XS)														
16	กฟส.หนองแซง (XS)														
17	กฟส.เมืองปราจีนบุรี (M)													1	1
18	กฟส.ประจันตคาม (S)							1							1
19	กฟส.บ้านสร้าง (S)														
20	กฟส.เมืองนครนายก (L)													1	1
21	กฟส.ปากพลี (XS)														
22	กฟส.เมืองปทุมธานี (L)							4						1	5
23	กฟส.สามโคก (S)														
24	กฟส.อรัญประเทศ (M)														
25	กฟส.โคกสูง (XS)														
26	กฟส.ลาพระยา (XS)														
27	กฟส.วัฒนานคร (S)														
28	กฟส.คลองหาด (XS)														
29	กฟส.รังสิต (L)						1	2	1	1		1			6
30	กฟส.เสนา (M)														
31	กฟส.บางบาล (XS)														
32	กฟส.บางซ้าย (XS)														
33	กฟส.มักไห่ (S)														
34	กฟส.ลาดบัวหลวง (S)													1	1
35	กฟส.บางไทร (XS)							1							1
36	กฟส.พระพุทธบาท (M)							1							1
37	กฟส.หนองโดน (XS)														
38	กฟส.ท่าเรือ (M)													1	1
39	กฟส.บ้านหมอ (XS)														
40	กฟส.ดอนพุด (XS)														
41	กฟส.กบินทร์บุรี (M)							1				1		1	3
42	กฟส.วังตะเคียน (XS)														
43	กฟส.ธัญบุรี (L)		1					1						4	6
44	กฟส.บางปะอิน (L)		2											1	3
45	กฟส.แก่งคอย (L)													1	1
46	กฟส.เมืองสระแก้ว (M)									1					1
47	กฟส.เขาฉกรรจ์ (XS)														
48	กฟส.วังน้ำเย็น (S)														
49	กฟส.วังสมบูรณ์ (XS)													1	1
50	กฟส.เมืองปทุมธานี 2 (L)														
51	กฟส.วังน้อย (M)									1					1
52	กฟส.ลำลูกกา (L)														
53	กฟส.คลองหลวง (L)		1				1								2
54	กฟส.ลาดหลุมแก้ว (L)							1							1
55	กฟส.หนองแค (M)														
56	กฟส.วิหารแดง (S)											1			1
57	กฟส.ศรีมหาโพธิ (L)							1						1	2
58	กฟส.ศรีมโหสถ (XS)														
59	กฟส.ท่าคูม (XS)			1											1
60	กฟส.ประตูน้ำพระอินทร์ (M)													2	2
61	กฟส.บ้านหินกอง (M)														
62	กฟส.หนองเสือ (M)														
63	กฟส.นาดี (M)						1								1
64	กฟส.อุทัย (M)														
65	กฟส.องครักษ์ (M)														
66	กฟส.บ้านนา (M)														
67	กฟส.มวกเหล็ก (M)											1			1
68	กฟส.วังม่วง (XS)														
69	กฟส.ซับสนุ่น (XS)														
70	สนง.กฟฟ.1														
	ผลรวมทั้งหมด		4	1		1	3	15	3	3		4		18	52